

ユニバーサルサービス
を
考える

日常にある ユニバーサルサービス 聴覚障害者への対応から

松森 果林

神奈川県立工科大学福祉システム工学科
ユニバーサルデザイン非常勤講師

聴覚障害者と接した事のある人はどれくらい
いるのでしょうか？

ユニバーサルデザインという言葉が社会に浸透しつつある今、車椅子の方や視覚障害者への案内方法を学ぶ機会も多いのではないのでしょうか。でも、聴覚障害者への対応となると、手話ができないから、話が通じないから、などの理由で自信がない方も多いのではないかと思います。実は聴覚障害者というのはハード面でのバリアはほとんどありません。だからこそハード面での接客がとても大切になってくるのです。

聞こえない人の存在に気づいてほしい

聴覚障害は外見では分からないため、その存在に気づきにくいという特徴があります。私達が普通の人と同じサービスを受けたいと思ったら、まず、自分から「聞こえないことを伝える」これが前提となるのです。でも、地道に障害を説明し続けるというのも意外に骨の折れる事、ちょっと商品を見たいというときに話しかけてくる店員さんには気づかないふりをしたり、愛想笑いで済ませてしまうことが多いのです。

けれども自分から伝える前に、相手に気づいてもらえたらどんなに嬉しい事でしょうか。最近、行きつけになったお店では、私が商品を選ぶのを迷っていると自然な感じで私の前に来て、ちょっとした身振りを加えて話しかけてくださったのです。最初、店員さんは後ろから話しかけても全然反応がなく、補聴器が見えたから、聴覚障害者かな？ と思ったのですが、これがきっかけで今は手話にも興味をもってく

れるようになりました。

普段から「聞こえない人がいることを意識」する事で、見えない存在に気づける事は多くあるのだと思います。補聴器をしていたり、手話で会話をしていたり、話しかけても反応がない、通じたかどうかははっきりと分からない場合などに、慌てずに、笑顔で対応できる気持ちの余裕と、お互いの歩み寄りが大切だと思うのです。

コミュニケーションしやすい雰囲気作り

お互いの歩み寄りや声かけ、これは意外にも勇気のいることなのですが、聴覚障害者自身が、自分から伝えるときも、発音が不明瞭だとか、そういった理由でやはり緊張します。あるショップの受付カウンターでは、筆談ボードが出てあり「ご自由にご利用下さい」とメッセージがありました。これなら最初から自分で筆談ボードをとり、用件を筆談で伝える事ができて、コミュニケーションがしやすいと思いました。こちらが筆談で話しかければ相手も筆談で返してくれるものです。聴覚障害者だけでなく、外国人でも誰でも手にとることができます。大抵は筆談ボードを用意していてもカウンターの下にしまっている事が多く、こちらから身振りなどで「聞こえないこと」を申し出ると、出してもらえるのですが、この自分から申し出る事を負担に感じている聴覚障害者は多いのです。

聴覚障害者は会話の困難さからコミュニケーションを避ける傾向もありますが、受付カウンターやレジにはいつも簡易筆談器やホワイトボード、メモ用紙があるというさりげない工夫で、

雰囲気は変わります。ここに店員さんからのアイコンタクトと瞬間的な笑顔という潤滑油があれば、すぐにもコミュニケーションが生まれるでしょう。これも歩み寄りのコツです。

分かりやすく話をする

だいぶ前、美容院に行ったとき長い髪の毛を少しそろえたいと言いました。けれども美容師さんは「ショートカットにする」というのです。せっかく伸ばした髪の毛をばっさりやられてはたまらないと慌てて否定しました。「揃えるだけでいいんです!」「だからショートカットにしますね」と、親指と人差し指でちょっとだけ、という身振りも加え、もう一度はっきり言ってくれました。このちぐはぐな会話の謎は、私が美容師さんの口の形の読み取り間違いをしたことにありました。聴覚障害者は口の形から話を読み取る事(読唇)もしますが、似ている口形や、込み入った話では読唇も大変です。

それ以来、美容師さんは普段からはっきりとした口の形でお話をしてくださり、専門的な話や、大切なこと、長い話は筆談に変えたりと、柔軟に対応してくださるようになりました。数少ない行きつけのお店がまた一つ増えました。

読み取り間違いということ、金額の口形にも似ているものが多くあります。「百円」と「二百円」、「三百円」と「八百円」、「三千円」と「八千円」など。レジでの金額表示がない駅のキオスクに立つと、私は自然と暗算モードになります。このガムと新聞合わせて240円?元来計算に自信のない私は、いつも大きめのお札を出してじゃらじゃらとおつりをもらうので、財布はふたが閉まらないほどパンパンです。

手話ができなくても問題はない

「手話ができないのであなたと話ができなくて残念でした」出会った人から後日、こんなメールを頂く事があります。聴覚障害者=手話というイメージがあるのでしょうか。手話ができないと聴覚障害者とは話せないと思っている方も多いようです。でも聴覚障害者約35万人のうち、手話をコミュニケーション手段としている方は

15.4%、他は筆談や要約筆記、補聴器等の手段になります。言いかえれば高齢による難聴者増がもたらした数字ともいえます。

聴覚障害者と分かると慌てる店員さんも多いのですが、まず目を見て笑顔で、様々なコミュニケーション方法があることを心に留めておいて欲しいと思います。普段から色々なお客様が来ることを意識して想定していれば柔軟に対応できるようになると思いますし、メモ用紙をポケットに入れておくだけでも気持ちのゆとりは全然違ってくるでしょう。口の形や手話を読み取るだけでなく、顔の表情全体からも情報を読み取る聴覚障害者にとって、相手の目を見て笑顔で対応するというのはとても大切です。

配慮、気づきがユニバーサルサービスにつながる

ここで述べてきたようなことは、聴覚障害者への対応だけに当てはまることではありません。その他の障害をお持ちの方、高齢者、子供をはじめ、全ての方にあてはまります。相手と気持ちよくコミュニケーションをとるための、特別な事ではなく、日常的な生活、仕事の中のちょっとした「気づき」「配慮」がなされていけば、それがユニバーサルサービスにつながっていくのだと思います。

松森果林(まつもり・かりん)

旧姓倉嶋果林。1975年生まれ。小学4年から高校時代にかけて聴力を失う。筑波技術短期大学デザイン学科卒業。卒業後は㈱オリエンタルランド等に勤務。1999年、出産を機に同社を退職。



以後はフリーランスで執筆活動のほか、神奈川工科大学福祉システム工学科ユニバーサルデザイン非常勤講師、㈱ピクセンの商品企画顧問として香りを使ったユニバーサルデザインの開発に取り組むなど、主に聴覚障害者の立場から、コンサルタント業を中心に多彩な活躍をしている。共著に『音を見たことありますか?』(E&Cプロジェクト編、小学館、1996年)、『ゆうことカリンのバリアフリー・コミュニケーション』(小学館、2003年) 著書に『星の音が聴こえますか』(筑摩書房、2003年)を刊行。